

ANALISIS MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MOROWALI

(Analysis of the Quality of Outpatient Pharmacy Services at the Pharmacy Installation of the Morowali Regional General Hospital (RSUD))

Nurwahida¹, Rizqi Nur Azizah², Iskandar Zulkarnain¹, Mirawati^{1*}

¹Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar

²Program Studi Profesi Apoteker, Fakultas Farmasi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar

Email: mirawati.mirawati@umi.ac.id

Article Info:

Received: 2022-12-29

Review: 2023-02-27

Accepted: 2023-04-29

Available Online: 2023-07-01

Keywords:

Outpatients; Pharmacy Installations at the Morowali Regional General Hospital (RSUD); Quality of Pharmaceutical Services.

Corresponding Author:

Mirawati
Program Studi Sarjana Farmasi
Fakultas Farmasi
Universitas Muslim Indonesia
Makassar
Indonesia
email:
mirawati.mirawati@umi.ac.id

ABSTRACT

The hospital pharmacy installation is a place for managing pharmaceutical preparations and clinical pharmacy services based on the quality of pharmaceutical services. The quality of pharmaceutical services is the compatibility between pharmaceutical services and applicable standards to achieve optimal health degrees and patient satisfaction. Patient satisfaction is the match between perceptions of performance and expectations. The purpose of this study was to determine the quality of outpatient pharmacy services at the pharmacy installation of Morowali Hospital. This research is a quantitative research conducted using the Cross Sectional Survey method at the Pharmacy Installation of the Morowali Regional General Hospital. Assessment of the quality of pharmaceutical services and the level of patient satisfaction was carried out by collecting questionnaires from 95 patients. The results of the research on the quality of pharmaceutical services showed that 81.1% felt good, while the results of the study for the level of patient satisfaction, as many as 97.9% stated that they were satisfied with pharmaceutical services. The results of this study illustrate that the level of satisfaction of outpatients with services at the pharmacy installation of Morowali Hospital is very good with a value of 97.9% feeling satisfied and there is a relationship between service quality and patient satisfaction level with a constant value (a) of 19.534 and the value of the quality variable coefficient service of 0.005.



Copyright © 2020 Journal As-Syifaa Farmasi by Faculty of Pharmacy, Muslim University. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Published by:

Fakultas Farmasi
Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

jurnal.farmasi@umi.ac.id

ABSTRAK

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan tempat dilakukannya pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinis berdasarkan mutu pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan kefarmasian adalah kesesuaian antara pelayanan kefarmasian dan standar yang berlaku untuk mencapai derajat kesehatan optimal dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah kesesuaian antara persepsi terhadap kinerja dan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Morowali. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan menggunakan metode *Survey Cross Sectional* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Morowali. Penilaian mutu pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan mengumpulkan kuisioner dari 95 pasien. Hasil penelitian mutu pelayanan kefarmasian menunjukkan sebanyak 81,1% merasa baik sedangkan hasil penelitian untuk tingkat kepuasan pasien, sebanyak 97,9% menyatakan bahwa puas terhadap pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Morowali sangat baik dengan nilai 97,9% merasa puas dan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan nilai konstanta (a) sebesar 19,534 dan nilai koefisien variabel mutu pelayanan sebesar 0,005.

Kata kunci: Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali; Mutu Pelayanan Kefarmasian; Pasien Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit pada pasien.¹ Rumah sakit berfungsi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien yang mengharapkan adanya peningkatan, perbaikan maupun penyelesaian terhadap masalah kesehatannya. Rumah sakit memiliki beberapa sumber daya manusia yang digolongkan pada beberapa kategori, meliputi tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, gizi, biomedika dan tenaga non kesehatan.^{2,3}

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali merupakan salah satu layanan rumah sakit di wilayah Kabupaten Morowali, Palu, Sulawesi Tengah. Sebagai rumah sakit yang telah terakreditasi A pada tahun 2019, RSUD Morowali menjadi cerminan mutu pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat,

terutama pada bidang pelayanan kefarmasian. Sebagai salah satu aspek utama dalam rumah sakit, perlu dilakukan peninjauan pada penerapan standar dan pelayanan instalasi farmasi di RSUD Morowali.⁴

Instalasi farmasi rumah sakit adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pekerjaan kefarmasian di Rumah Sakit.⁵ Pada prakteknya instalasi farmasi rumah sakit melakukan pekerjaan kefarmasian yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medik habis pakai, pelayanan farmasi klinik seperti pengkajian dan pelayanan resep pada pasien dan penelusuran riwayat pemakaian obat serta rekonsiliasi dan pelayanan informasi obat.⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 (PP No. 51/2009) menyatakan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh Apoteker.^{7,8}

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang berorientasi pada proses penggunaan obat, menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien untuk meminimalisir

kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.⁹ Tiga hal yang harus diperhatikan dalam melakukan evaluasi (penilaian) mutu pelayanan kefarmasian, yaitu aspek structure, process dan outcome.¹⁰ Sebuah penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 25% kesembuhan pasien diharapkan mampu diperoleh melalui kenyamanan kegiatan kefarmasian pada pelayanan instalasi farmasi, sedangkan 75% lainnya berasal dari obat yang digunakan oleh pasien, sehingga peran apoteker dalam pelayanan farmasi semakin besar dan tidak hanya berfokus pada penyedia obat.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut, akan dilakukan penelitian yang berjudul "Analisis Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali".

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu untuk menjelaskan mengenai dampak yang ditimbulkan oleh mutu pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Morowali dengan menganalisis data numerik (angka) yang diperoleh melalui penyebaran angket. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan metode statistik melalui pengujian hipotesa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Survey Cross Sectional* untuk melihat pengaruh yang ditimbulkan akibat mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Morowali serta melakukan penyebaran angket.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Morowali (RSUD Morowali) merupakan Rumah Sakit Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali.

Dibangun sejak Tahun Anggaran 2003 melalui dana DHS-ADB, APBN dan APBD dengan luas lahan 5 Ha dan luas bangunan 5.155,48 m². Keberadaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) RSUD Morowali dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Morowali Nomor : 188.3/0930/RSUD/2008 tanggal 17 Oktober 2008. RSUD Morowali beroperasi sejak tahun 2006 dan telah mendapat Ijin dari Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Tengah Nomor : 445/04.68/DINKES Tanggal 27 februari 2008. Bangunan Fisik RSUD Morowali diresmikan oleh Gubernur Sulawesi Tengah pada tanggal 13 November 2008.⁴

RSUD Morowali berlokasi di kota Bungku sebagai ibukota Kabupaten Morowali, merupakan lokasi strategis yang dikelilingi oleh pusat pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya sehingga sangat potensial untuk pengembangan di masa mendatang karena dapat dijangkau melalui jalur darat maupun jalur laut. Untuk jalur darat jarak Puskesmas terdekat adalah 8 Km dengan waktu tempuh ± 10 menit dan terjauh adalah 66 Km dengan waktu tempuh ± 1 jam. Khusus jalur laut waktu tempuh dari Puskesmas terjauh dengan kapal motor tradisional adalah ±12 jam perjalanan laut dan 10 menit perjalanan darat. Waktu tempuh dengan Speedboot ± 4 Jam. Sementara Jarak antara RSUD Morowali dengan Rumah Sakit Umum Kolonodale yaitu ± 110 Km, sedangkan untuk Rumah Sakit Rujukan Undata Palu berjarak ± 448 Km Dan Rumah Sakit Wahidin berjarak ± 1.000 Km.⁴

RSUD Morowali terus berupaya meningkatkan kualitasnya. Salah satu langkah yang diambil yaitu menjadikan RSUD Morowali sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sehingga lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan keuangan serta meningkatkan

kinerjanya. Hal tersebut terwujud pada tanggal 12 Februari 2014 dimana RSUD Morowali resmi menyandang status BLUD penuh. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) memperbaharui standard dan elemen penilaian akreditasi rumah sakit pada tahun 2018 dengan menggunakan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 (satu) Tahun 2018 yang diberlakukan sejak 1 Januari 2019. Sehingga RSUD Morowali melaksanakan survei akreditasi kembali berdasarkan SNARS Edisi 1 Tahun 2018 pada bulan November 2019 dan memperoleh hasil kelulusan Tingkat Utama.⁴

Pada penelitian ini menggunakan responden sebanyak 95 orang dikarenakan jumlah pasien rawat jalan di IFRS Morowali yang tidak terukur setiap harinya maka penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu metode non-probability sampling, yaitu menggunakan Incidental Sampling. Incidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹²

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji keabsahan suatu kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung (*pearson correlation*) $>$ r tabel. Ketentuan lain menyatakan bahwa suatu kuisioner dapat dikatakan valid apabila nilai *sig.* (*2-tailed*) lebih kecil daripada tarafsignifikan 5% (0,05). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari R tabel dan juga nilai signifikan yang lebih kecil

dibandingkan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa instrumen penelitian tersebut valid dan dapat digunakan.

Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsistensi jika pengukuran tersebut diulang. Berdasarkan data pada penelitian ini, terlihat bahwa nilai cronbachs alpha based standardized item variabel mutu pelayanan sebesar 0,722 dan nilai cronbachs alpha based standardized item variabel tingkat kepuasan sebesar 0,700, masing-masing nilai cronbachs alpha based standardized item lebih besar daripada kriteria yang telah ditentukan (0,60). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa responden yang berada pada rentang usia kurang dari 25 tahun sebanyak 12 orang atau 12,63% dari jumlah responden secara keseluruhan. Responden dengan rentang usia 25 sampai 35 tahun sebanyak 44 orang atau 46,31% dari jumlah responden secara keseluruhan. Jumlah responden yang berada pada rentang usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 25 orang atau 26,31% dari jumlah responden secara keseluruhan. Responden dengan rentang usia 45 sampai 55 tahun sebanyak 12 orang atau 12,63% dari jumlah responden. Responden dengan rentang usia lebih dari 55 tahun sebanyak 2 orang atau 2,10%. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 25 sampai 35 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 39 orang atau 41,1% dari jumlah responden secara keseluruhan. Responden perempuan sebanyak 56 orang atau 58,9%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Penelitian ini menunjukkan data sebaran responden yang tersebar menurut tingkat pendidikan terakhir. Berdasarkan data diatas dapat pendidikan terakhir paling rendah dari responden yaitu SD/ sederajat, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir paling tinggi yaitu S2/magister. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat sebanyak 5 orang, SMP 9 orang, SMA 28 orang, diploma-III 3 orang, S1/diploma IV 47 orang, dan S2 sebanyak 3 orang. Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden paling banyak yaitu lulusan strata satu sejumlah 47 orang atau 49,5% dari jumlah responden secara keseluruhan, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan terakhir diploma dan magister merupakan karakteristik responden yang paling kecil yaitu masing-masing sebanyak 3 orang atau 3,2% dari jumlah responden secara keseluruhan. Ada teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Beberapa dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima

karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.¹³

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Penelitian ini menunjukkan penyebaran responden berdasarkan karakteristik pekerjaannya. Responden tersebar di beberapa jenis karakteristik seperti belum bekerja sebanyak 2 orang, bidan 1 orang, buruh 4 orang, honorer 10 orang, ibu rumah tangga (IRT) 21 orang, karyawan swasta 17 orang, kepala desa 1 orang, mahasiswa 4 orang, pedagang 12 orang, petani 5 orang, PNS 6 orang, polisi 1 orang, wiraswasta 8 orang, dan guru 3 orang. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 21 orang atau 22,1% dari jumlah responden secara keseluruhan. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Akan tetapi dari penjelasan lanjutan dari Lumenta (1989) menyatakan bahwa faktor tidak mutlak demikian, karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi.¹³

Statistik Deskriptif Variabel

Statistik Deskriptif Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam mengukur mutu pelayanan, peneliti menggunakan 5 indikator, yaitu keandalan, kepastian, empati, daya tanggap, dan berwujud. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan untuk membuat formulasi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan

5 respon atas masing-masing pernyataan. Respon tersebut antara lain sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP), dan tidak puas (TP). Hasil statistic deskripsi menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 77 orang atau 81,1% merasa baik terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali. Hal tersebut disebabkan petugas apotek memiliki pengetahuan serta keterampilan yang baik terkait obat-obatan serta prosedur pelayanan kefarmasian bagi pasien.

Dimensi Kehandalan

Pada hasil analisis dimensi mutu pelayanan dimensi reliability/kehandalan (variabel 1-6), pasien cukup puas dengan kinerja petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali dalam aspek penjelasan seputar penyimpanan obat (63,2%), dan efek samping obat (50,5%). Sedangkan pasien merasa puas terhadap variabel penjelasan cara penggunaan obat (63,2%), keterangan tentang kegunaan obat (55,8%), penjelasan dosis (63,2%), dan prosedur untuk mendapatkan obat (67,4%). Dimensi reliability/kehandalan memainkan peran penting bagi suatu instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali guna menilai kinerja petugas kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kemampuan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja petugas kefarmasian harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti penjelasan cara penggunaan obat, keterangan tentang penggunaan obat, penjelasan dosis obat, penjelasan efek samping obat, dan prosedur untuk

mendapatkan obat yang diberikan sesuai dengan ketetapannya sehingga menimbulkan rasa percaya bagi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian.^{14,15}

Dimensi Jaminan

Assurance/jaminan pada table diatas dapat diketahui bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan farmasi rawat jalan RSUD Morowali. Hal ini dapat diketahui dari pengetahuan dan keterampilan petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali (81,1%), obat yang diperoleh terjamin kualitasnya (70,5%), obat pada resep tersedia di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali (75,8%), dan obat yang diterima pasien lengkap dengan etiket (67,4%) sehingga pasien yakin dan percaya akan kebenaran obat yang diterimanya. Dimensi assurance/jaminan diartikan sebagai sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan. Dimensi assurance/jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.^{14,15}

Dimensi Empati

Pasien merasa puas terhadap sikap petugas kefarmasian yang memiliki daya tanggap baik dan cepat jika menerima keluhan resep dari pasien (76,8%), serta sikap ramah dan sopan kepada pasien (60%). Walaupun pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan farmasi rawat jalan berdasarkan dua aspek tersebut, petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali perlu meningkatkan pelayanan khususnya dari segi kenyamanan menunggu obat (66,3%), mendengarkan keluhan pasien

(54,7%), dan bersikap tidak diskriminatif (47,4%). Empathy/empati Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Disamping itu, empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas kefarmasian dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien.^{14,15}

Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah. Berdasarkan dimensi daya tanggap, pasien merasa puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh petugas kefarmasian di IFRS Morowali dengan nilai petugas farmasi terampil (48,4%), informasi obat yang diberikan jelas dan mudah dipahami (75,8%), petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat (71,6%), petugas farmasi mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien (68,4%), dan petugas farmasi berpenampilan bersih dan rapi (62,15%).^{14,15}

Dimensi Bukti Langsung

Pada hasil penelitian menggambarkan bahwa pasien merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan farmasi rawat jalan dengan dimensi tangible/bukti langsung. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas tempat duduk ruang tunggu yang tidak mencukupi (75,8%), luas ruang tunggu tidak memadai (69,5%), ruang tunggu bersih dan rapi (56,8%), dan IFRS memiliki fasilitas penunjang seperti AC, kipas angin, TV, toilet, dan tempat parkir (50,5%).

Walaupun petugas kefarmasian rawat jalan berpenampilan bersih dan rapi (61,1%), sebaiknya menambah fasilitas berupa TV/AC agar pasien lebih nyaman dan tidak bosan menunggu lama antrian tersebut. Tangible/bukti langsung yaitu kemampuan suatu instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak ekseternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan RSUD Morowali yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.^{14,15}

Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan merupakan kesan atau harapan atas kinerja pelayanan penyedia jasa yang didapatkan oleh pengguna jasa. Apabila kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa maka pengguna jasa akan merasa puas atau senang. Penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas apotek, hal tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 93 pasien atau 97,9% menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan prosedur tetap.

Hasil perhitungan deskripsi tingkat kepuasan dari beberapa item pelayanan seperti dilakukan pengecekan nama dan identitas pasien (95,8%), dilakukan skrining resep (96,8%), jenis obat yang diserahkan sesuai resep (95,8%), dilakukan penggantian jenis obat (93,7%), dilakukan pengecekan akhir

(95,8%), sesuai dengan protap (97,9%), dan etiket obat lengkap, mendapatkan total hasil sebanyak 93 pasien atau 97,9% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan prosedur tetap. Akan tetapi, selama proses pelayanan kefarmasian masih terdapat variabel yang dinilai perlu ditingkatkan terkhususnya pada variabel jumlah obat yang diserahkan sesuai resep (10,5%), dan dokumentasi (9,5%). Mutu pelayanan kefarmasian diukur dari tujuh indikator, yaitu rata-rata waktu penyiapan obat, rata-rata waktu penyerahan obat, persentase jumlah obat yang diserahkan sesuai resep, persentase jumlah jenis obat yang diserahkan sesuai resep, persentase penggantian resep, persentase etiket dan label yang lengkap, dan persentase pengetahuan pasien.¹⁶ Selain itu, dokumentasi dianggap penting selama proses pelayanan kefarmasian dikarenakan bukti dokumen pendukung dilihat dan diteliti kesesuaiannya dengan standar yang ada. Pada umumnya setiap rumah sakit telah melaksanakan dokumentasi pada setiap kegiatan pelayanan kefarmasian, namun terkadang dengan meningkatnya jumlah pasien dan jumlah resep yang masuk pada instalasi farmasi rumah sakit sehingga menyebabkan proses dokumentasi diabaikan.¹⁷

Statistik Deskriptif Kelengkapan Etiket

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 89 atau 93,7% responden memperoleh etiket lengkap pelayanan kefarmasian yaitu aturan pakai, nama pasien, nama dan jumlah obat, cara pakai/peringatan lain, serta tanggal resep. Sedangkan 6 responden atau 6,3% hanya memperoleh 4 poin dari etiket lengkap, yaitu aturan pakai, nama pasien dan jumlah obat, serta cara pakai/peringatan lain.

Statistik Deskriptif Penyiapan Obat

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 91 orang pasien atau 95,8% memperoleh obat non racikan dengan waktu penyiapan obat lebih dari 30 menit. Sedangkan 4 atau 4,2% pasien memperoleh obat racikan dengan waktu penyiapan obat lebih dari 60 menit.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui apakah variabel mutu pelayanan kefarmasian pasien memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali. Hasil analisis regresi sederhana yang disajikan mengacu pada persamaan regresi $Y = a + bX + e$. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 19,534 dan nilai koefisien variabel mutu pelayanan sebesar 0,005. Sehingga jika mengacu pada rumus regresi maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 19,534 dengan nilai positif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rawat jalan pada instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali akan meningkat apabila nilai variabel mutu pelayanan konstan atau bernilai 0. Nilai koefisien variabel mutu pelayanan (bX) sebesar 0,005 menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada variabel mutu pelayanan maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali akan mengalami peningkatan sebesar 0,005 satuan.

Hal tersebut diartikan bahwa mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan tingkat kepuasan tinggi akan memberi ikatan pada instalasi farmasi rumah sakit, dan akhirnya akan membangun loyalitas pasien. Bagi instalasi farmasi rumah sakit, pasien yang loyal sangat besar artinya selain menggambarkan besarnya profitabilitas yang diperoleh pasien yang loyal juga dapat menunjukkan citra atau image instalasi farmasi rumah sakit dimata publik. Kepuasan pasien dan pemenuhan harapan pasien merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pasien. Banyak manfaat yang diterima oleh instalasi farmasi rumah sakit dengan tercapainya harapan pasien dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pasien tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pasien, mengurangi sensitivitas pasien terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pasien, meningkatkan efektivitas pemasaran, dan meningkatkan reputasi bisnis.¹⁸

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode pengujian hipotesis parsial. Uji hipotesis parsial dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel mutu pelayanan secara individu terhadap variabel tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 0,219 dan nilai sig. sebesar 0,827 > 0,05. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,985 dimana nilai t hitung lebih kecil dibandingkan t tabel. Sehingga ha ditolak dan ho diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu

pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Morowali.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada hakekatnya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel mutu pelayanan kefarmasian dalam menjelaskan variabel tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi berada pada angka 0 hingga 1. Nilai koefisien yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel mutu pelayanan kefarmasian dalam menjelaskan variasi variabel tingkat kepuasan konsumen sangat terbatas. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai R sebesar 0,023 menunjukkan hubungan antara variabel mutu pelayanan kefarmasian (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) sebesar 2,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan kefarmasian dan variabel tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan yang lemah. Nilai R square sebesar 0,001 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (mutu pelayanan) dalam menjelaskan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) sebesar 0,1% sedangkan 99,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Morowali sangat baik dengan nilai 97,9% atau sebanyak 93 pasien merasa puas. Hasil penelitian ini memperlihatkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Morowali dengan nilai konstanta (a) sebesar 19,534 dan nilai koefisien variabel mutu pelayanan sebesar 0,005.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta. 2019
2. Listiono FIS, Sugiarto S. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Libreria Eatery Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*. 2015; 3(1):1–9
3. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2015; 1(1):1–7
4. RSUD Morowali. Profil RSUD Morowali. *Morowali*
5. Kementerian Kesehatan RI. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. 2019
6. Kurniawan KY. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai (Diploma Thesis). Kupang: Poltekkes Kemenkes Kupang. 2018
7. PP RI. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta. 2009
8. Istiqomah FN, Satibi. Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian Oleh Apoteker. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 2012; 2(3):127–132
9. Putri DR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences (IJHS)*. 2017; 1(1):. 23-29
10. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Quarterly*. 2005; 83(4):691–729
11. Ihsan S, Rezky P, Akib NI. Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. 2014; 1(2):30–35
12. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. 2017
13. Lumenta. *Pasien Citra, Peran Dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial*. Jakarta: Kanisius. 1989
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 1985; 14(4):41–50
15. Elisabeth S, Purwoastuti TE. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Jakarta: Pustakabarupress. 2015
16. Permenkes. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit No. 72 Tahun 2016. Jakarta. 2016
17. Mulyagustina M, Wiedyaningsih C, Kristina SA. Implementation of Pharmaceutical Care Standard in Jambi City's Pharmacies. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*. 2017; 7(2):83
18. Tjiptono fandy, Gregorius Chandra. *Service and Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2016